

PENGARUH KEPUASAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA, KEPEMIMPINAN DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA UTARA I

Nurdiana Tanjung
Universitas Islam Sumatera Utara
nurdiana.tanjung@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of job satisfaction, work environment, leadership and work stress on employee performance in the North Sumatra DGT Regional Office I. The population in this study was 125 North Sumatra DGT Regional Office employees, with 125 sampling techniques using Slovin as many as 95 people. Based on the analysis results obtained value- t Job satisfaction = 2,680, while t -table with dk 95 (attached) of 1.65, then t count > t -table thus partially there is a significant influence between job satisfaction on performance, value t work environment = 2.992, while t -table with dk 95 (attached) is 1.65 then t count > t table thus partially there is a significant influence between the work environment on employee performance, t value of Leadership = 2,141 while t -table with dk 95 (attached) of 1.65 then t arithmetic > t table thus partially there is a significant influence between Leadership on employee performance, t value of work stress = -1,812 while t -table with dk 95 (attached) of 1.65 then t count < t table thus partially there is no negative effect between work stress on employee performance. F -count value of 14.765 while the value of F -table (attached) with the numerator dk 4 and the denominator dk 90 is equal to 2.48 where F -count > F table (14.765 > 2.48), it can be stated that together (multiple) there is a positive and significant influence on job satisfaction, work environment, leadership, work stress on employee performance.

Keyword: Job satisfaction, work environment, leadership, work stress and employee performance

ABSTRAK : Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja, lingkungan kerja, kepemimpinan dan stress kerjaterhadap kinerja pegawaipada Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I yang berjumlah 125, dengan teknik penarikan sampel menggunakan slovin sebanyak 95 orang. Berdasarkan hasil analisis diperoleh Nilai - t Kepuasan kerja = 2,680 sedangkan t -tabel dengan dk 95 (terlampir) sebesar 1,65 maka t hitung > t -tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara Kepuasan kerja terhadap kinerja, Nilai t lingkungan kerja= 2,992, sedangkan t -tabel dengan dk 95 (terlampir) sebesar 1,65 maka t hitung > t tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerjaterhadap kinerjapegawai, Nilai t Kepemimpinan= 2,141 sedangkan t -tabel dengan dk 95(terlampir) sebesar 1,65 maka t hitung > t tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara Kepemimpinan terhadap kinerjapegawai, Nilai t stress kerja = -1,812 sedangkan t -tabel dengan dk 95 (terlampir) sebesar 1,65 maka t hitung < t tabel dengan demikian secara parsial tidakada pengaruh negatif antara stress kerja terhadap kinerjapegawai. Nilai F -hitung sebesar 14,765sedangkan nilai F -tabel (terlampir) dengan dk pembilang 4 dan dk penyebut 90adalah sebesar 2,48 dimana F -hitung > F tabel (14,765 > 2,48) maka dapat disebutkan bahwa secara bersama-sama (multiple) terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja, lingkungan Kerja,Kepemimpinan, stress kerja terhadap kinerja pegawai.

Keyworld : Kepuasan kerja, lingkungan kerja, kepemimpinan, stress kerja dan Kinerja Pegawai

1. Pendahuluan

Ukuran kinerja suatu organisasi tidak dapat diukur dari para pelaksana pelayanan, tetapi justru dari penerima layanan. Hal ini dikarenakan kinerja itu pada dasarnya adalah *output* dan bukan *input*. Pihak yang dapat merasakan *output* bukanlah penyelenggara layanan (birokrasi), akan tetapi pengguna jasa layanan (masyarakat). Oleh karena itulah dalam pengukuran suatu kinerja mau tidak mau harus melibatkan konsumen yang berasal dari masyarakat pengguna jasa layanan. Untuk mendapatkan kinerja yang baik, maka sumber daya manusia yang ada dalam Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I harus mempunyai kualitas yang baik pula. Jika kualitas sumber daya manusianya tidak baik, maka kinerjanya dalam melaksanakan tugas tidak akan sesuai dengan yang semestinya.

Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I adalah kepuasan kerja. Menurut Rivai (2009:476), kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Pegawai yang merasa puas atas pekerjaannya dengan senang hati melakukan pekerjaannya dan berupaya untuk terus menerus meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka, sebaliknya pegawai yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjenuhkan dan membosankan, sehingga mereka akan melakukan pekerjaannya dengan terpaksa dan asal-asalan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Rivai (2009:478) menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri pegawai dan dibawa oleh setiap pegawai sejak mulai bekerja. Penelitian dari R. Zaiful Arief (2016) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian

dari Ali Dahie et.al (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Lingkungan kerja adalah suatu lingkungan dimana para pekerja dapat bekerja secara optimal sehingga dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2013:52) adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja bertujuan agar dalam melaksanakan pekerjaan tercipta suasana yang tenang, nyaman dan damai sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Puji Lestari, (2016) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Temuan penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan Asep Saefudin (2014) bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan pada kedua studi empiris tersebut, disini peneliti ingin membuktikan kembali apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I.

Dalam dunia kerja, kepemimpinan berpengaruh kuat terhadap jalannya suatu organisasi dan kelangsungan hidup serta keberlangsungan jalannya suatu organisasi. Kepemimpinan bukan merupakan suatu hal yang bisa disepelekan keberadaannya dalam organisasi, peran kepemimpinan sangat strategis dan penting dalam sebuah organisasi. Salah satu peran kepemimpinan yaitu sebagai penentu keberhasilan dan kelancaran dalam pencapaian tujuan yaitu misi, serta menentukan cara untuk mencapai tujuan suatu organisasi hingga dapat berjalan lancar dan berhasil.

Menurut Robbins (2007:43) menjelaskan stres kerja adalah kondisi yang muncul dari interaksi antara pegawai dengan pekerjaan serta dikarakteristikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Gejala stres kerja ini dapat dilihat antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan. Stres kerja yang dialami oleh pegawai akan membawa dampak negatif

terhadap kinerja, artinya pegawai yang memiliki tingkat stres kerja tinggi cenderung memiliki kinerja yang rendah dan pada akhirnya berdampak penurunan kinerja pegawai tersebut. Beberapa studi empiris terdahulu membuktikan bahwa variabel stres kerja memiliki pengaruh yang negatif terhadap kinerja pegawai, diantaranya penelitian dari Azmi (2016), Suranani (2015) dan Wani (2013).

Adaun Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja, lingkungan kerja, kepemimpinan dan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I.

2. Metode Penelitian

2.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di pada Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I. Jalan Sukamulia No. 17-A, Medan-20151.

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan yang berjumlah 125 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Slovin dalam Sekaran dan Bougie (2010:112), berjumlah 95 orang pegawai, setelah perhitungan di atas, penetapan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *stratified random sampling* yaitu penarikan sampel berdasarkan pada strata populasi pada setiap bagian, sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 95 orang pegawai, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1
Kerangka sampel berdasarkan jabatan

No	Keterangan/Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Kepala Bidang	4
2	Kepala Seksi	13
3	Penelaah Keberatan	13
4	Fungsional	21
5	Pelaksana	44
Total		95

Sumber : Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I, 2019

2.3. Defenisi Operasional

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, variabel-variabel tersebut adalah Variabel Terikat, yaitu kinerja (Y), Variabel Bebas adalah kepuasan kerja (X_1), lingkungan kerja (X_2) dan kepemimpinan (X_3), stres kerja (X_4).

Tabel 2
Definisi Operasional Variabel

No	Defenisi Variabel	Jenis Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Kepuasan kerja adalah seperangkat perilaku kerja positif yang berakar pada kesadaran yang kental, keyakinan yang fundamental, disertai komitmen yang total pada paradigma kerja yang integral. Wibowo (2016:111)	Variabel bebas	1) Kesetiaan 2) Kemampuan 3) Kejujuran 4) Kreativitas 5) Kepemimpinan 6) Tingkat gaji 7) Kompensasi tidak langsung 8) Lingkungan kerja Hasibuan (2012:166)	Skala Ordinal
2.	Lingkungan kerja merupakan segala situasi yang terbentuk di dalam organisasi sebagai hasil interaksi antara antara atasan dengan	Variabel bebas	1) Suasana kerja 2) Hubungan dengan rekan kerja 3) Fasilitas kerja	Skala Ordinal

	bawahan, dan antara pegawai dengan pegawai lainnya. Mangkunegara (2015:183)		4) Penerangan 5) Sirkulasi udara 6) Kebisingan 7) Bau tidak sedap 8) Keamanan Sedarmayanti (2013:177)	
3.	Kepemimpinan adalah kemampuan dan keterampilan seseorang yang menduduki jabatan sebagai pemimpin satuan kerja untuk mempengaruhi perilaku orang lain terutama bawahannya untuk berfikir dan untuk bertindak sedemikian rupa sehingga melalui perilaku yang positif ia memberikan sumbangsih yang nyata dalam pencapaian tujuan organisasi. Dessler (2015:224)	Variabel bebas	1) Jujur 2) Toleransi 3) Disiplin 4) Kerjasama 5) Kreatif 6) Mandiri 7) Rasa ingin tahu 8) Komunikasi Sedarmayanti (2013:176)	Skala Ordinal
4.	Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Hasibuan (2012:154)	Variabel bebas	1) Kejelasan instruksi 2) Tidakan pilih kasih 3) Kerjasama 4) Ketersediaan sumber daya 5) Beban kerja 6) Pekerjaan yang bertentangan 7) Standar kerja 8) Komunikasi 9) Kejelasan tanggung jawab 10) Kesempatan untuk promosi 11) Evaluasi dari atasan 12) Ketersediaan informasi Dessler (2015:215)	Skala Ordinal
5.	Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mangkunegara (2015:65)	Variabel terikat	1) Kesetiaan 2) Hasil Kerja 3) Kejujuran 4) Kedisiplinan 5) Kreativitas 6) Kerjasama 7) Kepemimpinan 8) Kepribadian 9) Prakarsa 10) Kecakapan 11) Tanggungjawab Hasibuan (2012:133)	Skala Ordinal

Sumber : Wibowo (2016), Hasibuan (2012), Mangkunegara (2015), Sedarmayanti (2013), Dessler (2015).

2.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data primer yaitu data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli untuk tujuan tertentu, atau data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan metode pengumpulan data ordinal, yaitu : wawancara, Kuesioner.

2.5. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data menggunakan validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik dengan

menggunakan uji Multikolinearitas, Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas. Pengujian Hipotesis menggunakan uji regresi berganda.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1. Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk menganalisis data hasil penelitian dengan maksud untuk memperoleh gambaran hubungan fungsional antara variabel bebas dengan

variabel terikat hal ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda

Berdasarkan analisis regresi linier ganda (Multiple) sebagaimana pada lampiran 10 diperoleh koefisien regresi sebagai berikut.

Tabel 2
Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	23.988	1.754		13.673	.000
1 Kepuasan kerja	.138	.051	.281	2.680	.009
Lingkungan kerja	.185	.062	.312	2.992	.004
Kepemimpinan	.499	.233	1.014	2.141	.035
Stress kerja	-.427	.234	-.870	-1.822	.072

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan Tabel di atas diperoleh koefisien regresi variabel Kepuasan kerja 0,138, lingkungan kerja= 0,185, Kepemimpinan 0,499, stress kerja -1,822 dengan konstanta 23, 988 maka dapat dituliskan persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = 23,988 + 0,138X_1 + 0,185X_2 + 0,499X_3 - 0,427X_4$$

Persamaan di atas memberi gambaran bahwa perubahan rata-rata variabel kinerja pegawai (Y) tergantung dari perubahan variabel Kepuasan kerja (X_1), lingkungan Kerja (X_2), Kepemimpinan dan stress kerja. Artinya apabila kepuasan kerja, lingkungan kerja, Kepemimpinan semakin baik dan stress kerja dikurangi akan diikuti baiknya kinerja pegawai. Perubahan ini merupakan peningkatan apabila bertanda positif dan penurunan atau pengurangan jika bertanda negatif. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif kepuasan kerja, lingkungan kerja, Kepemimpinan, stress kerja terhadap kinerja pegawai. Artinya apabila Kepuasan kerja, lingkungan kerja dan kepemimpinan ditingkatkan akan diikuti peningkatan kinerja pegawai, akan tetapi stress kerja tidak harus ditingkatkan lagi karena berpengaruh negatif maka harus diturunkan.

3.2. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat digunakan uji t, dimana dengan ketentuan : t-hitung \leq t-tabeltidak ada pengaruh variabel bebas secara tersendiri terhadap variabel terikat, t- hitung $>$ t- tabelada pengaruh variabel bebas secara tersendiri terhadap variabel terikat. Derajat kebebasan (dk) = n-2 dan Tingkat kepercayaan $\alpha = 0,05$.

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai -t Kepuasan kerja = 2,680 sedangkan t-tabel dengan dk 95 (terlampir) sebesar 1,65 maka t hitung $>$ t-tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara Kepuasan kerja terhadap kinerja. Selanjutnya nilai t lingkungan kerja= 2,992, sedangkan t-tabel dengan dk 95 (terlampir) sebesar 1,65 maka t hitung $>$ t tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.

Nilai t Kepemimpinan = 2,141 sedangkan t-tabel dengan dk 95(terlampir) sebesar 1,65 maka t hitung $>$ t tabel dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara Kepemimpinan terhadap kinerja pegawai.

Nilai t stress kerja = -1,812 sedangkan t-tabel dengan dk 95(terlampir) sebesar 1,65 maka t hitung $<$ t tabel dengan demikian secara parsial tidak ada pengaruh negatif antara stress kerja terhadap kinerja pegawai.

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat digunakan uji-F, (Sudjana, 2013:355) dengan rumus:

$$F_{hit} = \frac{JK_{reg} / k}{JK_{res} / (n - k - 1)}$$

Dimana :

JK_{reg} = Jumlah kuadrat regresi

JK_{res} = Jumlah kuadrat residu

n = Jumlah Sampel

K = Jumlah varians

Jika : F hitung $>$ F tabel : Hipotesis diterima

F hitung $<$ F tabel : Hipotesis ditolak

Penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0.05$)

Berdasarkan analisis varians (Anova) pada lampiran 10 dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 3
ANOVA

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	59.016	4	14.754	14.765	.000 ^b
Residual	89.932	90	.999		
Total	148.947	94			

a. Dependent Variable: Kinerja pegawai

b. Predictors: (Constant), Stress kerja, Lingkungan kerja, Kepuasan kerja, Kepemimpinan

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai F-hitung sebesar 14,765 sedangkan nilai F-tabel (terlampir) dengan dk pembilang 4 dan dk penyebut 90 adalah sebesar 2,48 dimana F-hitung > F tabel ($14,765 > 2,48$) maka dapat disebutkan bahwa secara bersama-sama (*multiple*) terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja, lingkungan Kerja, Kepemimpinan, stress kerja terhadap kinerja pegawai.

4. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data Kepuasan kerja pegawai di Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I umumnya kurang puas, lingkungan kerja di Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I kurang baik, Kepemimpinan juga kurang baik, stress kerja agak banyak dan kinerja pegawai juga kurang tinggi. Kinerja pegawai dapat

meningkat apabila Kepuasan kerja semakin maksimal, lingkungan Kerja semakin baik, Kepemimpinan semakin baik dan stress kerja semakin menurun, karena hasil analisis regresi dan pengujian hipotesis diperoleh terdapat pengaruh signifikan Kepuasan kerja, lingkungan kerja, Kepemimpinan, stress kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai. Apabila kepuasan kerja, lingkungan kerja, Kepemimpinan ditingkatkan 1% maka kinerja akan naik 1%. Dan apabila stress kerja diturunkan 1% maka kinerja akan naik 1%. Besarnya pengaruh Kepuasan kerja Pegawai, kepuasan kerja, Kepemimpinan terhadap kinerja pegawai dapat diketahui melalui uji determinasi (D) dimana $D = R^2 \times 100\%$. Hasil analisis pada model summary sebagaimana sebagai berikut:

Tabel 4
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.629 ^a	.396	.369	.99962	1.600

a. Predictors: (Constant), Stress kerja, Lingkungan kerja, Kepuasan kerja, Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Kinerja pegawai

Berdasarkan tabel 5.20 diperoleh $R^2 = 0,396$ maka $D = 0,396 \times 100\%$ sehingga $D = 39,6\%$. Dengan demikian pengaruh kepuasan kerja, lingkungan Kerja, Kepemimpinan, stress kerja terhadap kinerja sebesar 39,6%. sedangkan 60,4% lagi yang mempengaruhi kinerja ditentukan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan
2. Terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan

3. Terdapat pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan
4. Terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan
5. Terdapat pengaruh kepuasan kerja, lingkungan kerja, stress kerja, kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, A.Y.S., Dahie, A.M., dan Ali, A.A, (2016), *Teacher Motivation and School Performance, the Mediating Effect of Job Satisfaction: Survey from Secondary*

- Schools in Mogadishu. International Journal of Education and Social Science Vol. 3 No. 1; January 2016*
- Arikunto, Suharsismi, (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- AsepSaefudin, (2014), *Pengaruh Lingkungan terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Provinsi Jawa Barat Universitas Pendidikan Indonesia*
- Azmi, F.S., Shahid, S.A., danAlwi, A, (2016), *The Relationship between Job Stress and Front-liners' Job Performance in a Shared Service Center in Malaysia. International Journal of Social Science and Humanity, Vol. 6, No 7*
- Dessler, Gary (2015), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Salemba Empat
- Handoko T. Hani (2011), *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta
- Hasibuan Malayu S.P, (2012), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, PT Bumi Aksara, Jakarta
- Iqbal, Anwar (2015), *Effect of Leadership Style on Employee Performance, Arabian Journal of Business and Management Review, E-ISSN: 2223-5833***
- Mangkunegara Anwar Prabu (2015), *Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan keduabelas, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Mangkuprawira, Sjafr. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Cetakan ketiga, Penerbit Ghalia Indonesia
- Marwansyah (2010), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alfabeta, Bandung
- Mathis, Robeth, John H. Jackson (2009), *Human Resource Management, EdisiSepuluh, Diterjemahkanoleh Diana Angelica, SalembaEmpat*, Jakarta
- M. EsseAbdilahi (2006), *Effects of Leadership style on employee performance in Dashen Bank, Addis Ababa, Ethiopia*
- Nawawi (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Gajahmada University Press, Yogyakarta
- Puji Lestari, (2016) *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*.Tesis, Perpustakaan UNPAS
- Rivai, Vietzal, dan Ella Sagala (2009), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Raja GrafindoPersada Jakarta
- Robbins, Stephen P. (2009). *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Rush, Michael danAlthoff, Phillip.(2013). *Pengantar Sosiologi Politik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- R. Zaiful Arief, (2016), *Pengaruh Kepuasan Kerjadan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Sampang, Jurnal Pendidikan, [S.l.], v. 8, n. 2, p. 351-366, dec. 2016. ISSN 2460-9994*
- Samsudin, Sadili. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sedarmayanti (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, PT. Refika Aditama, Bandung
- Sekaran,U., dan Bougie (2010), *Research Methods for Busines. A Skill Building Approach. Fifth Edition. A John Wiley and Sons, Ltd, Publication.*
- Siagian, Sondang. (2008), *Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan 15)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Simanjuntak Bugaran (2009), *Konflik Status Dan Kekuasaan Orang Batak Toba*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Bandung :Alfabeta
- Suranani, F. (2015),*Role conflict and stress effect on the performance of employees working in public works department. The International Journal of Engineering And Science (IJES), Volume 4 Issue 6 PP.01-10*
- Thoha, Miftah. (2011). *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, Pusdiklat Pegawai Depdiknas, Sawangan, Bogor
- Wibowo (2016), *Manajemen Kinerja*, Edisi Kelima, PT.Rajagrafindo Persada Jakarta.